© Benoit Duguay, 2011

Bell
Solutions d'affaires

Identifier les attentes de l'acheteur

Benoit Duguay

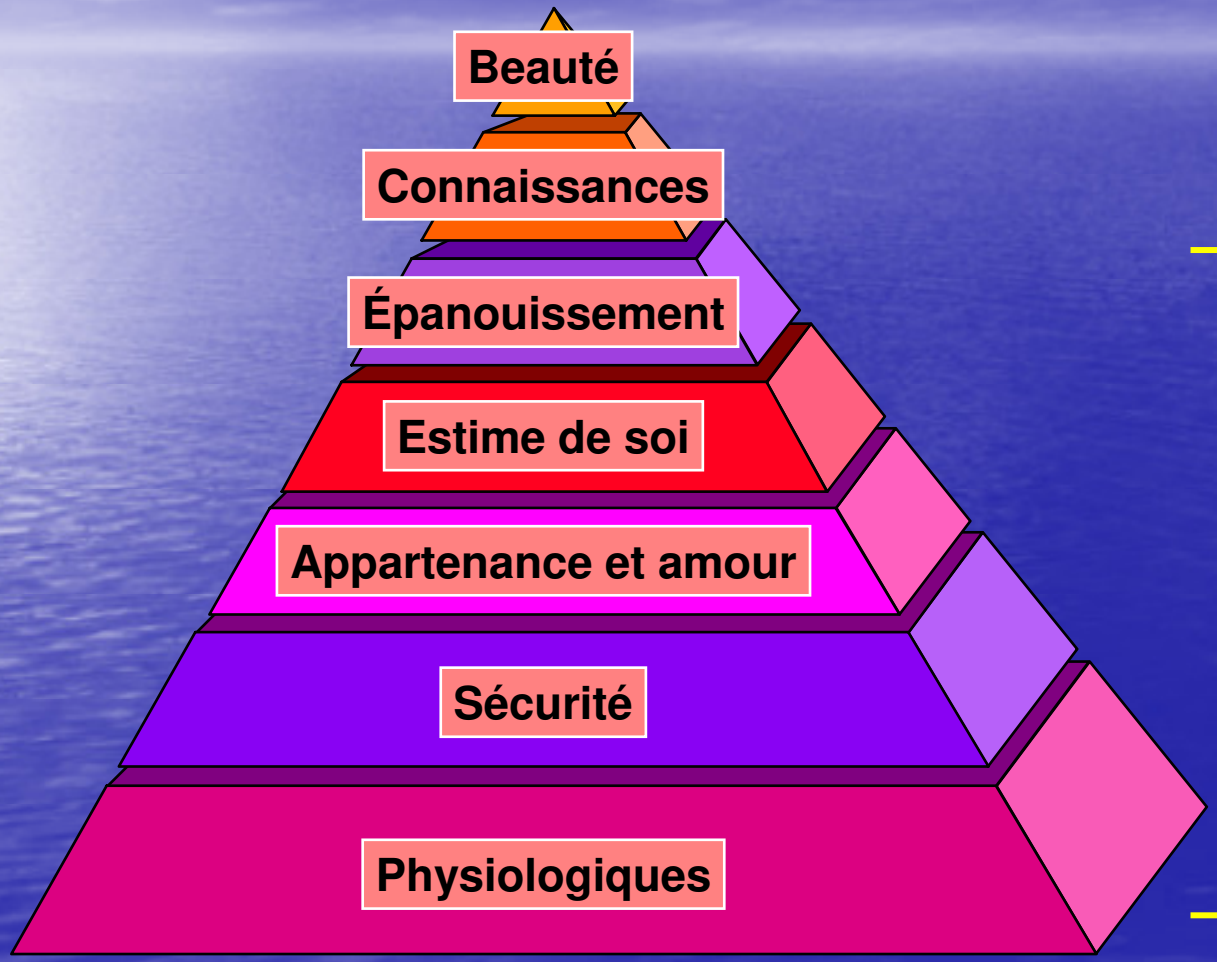
Le 9 juin 2011

© Benoit Duguay, 2011

Pourquoi un client achète-t-il un bien ou service informatique?

© Benoit Duguay, 2011

Le concept de besoins selon Maslow

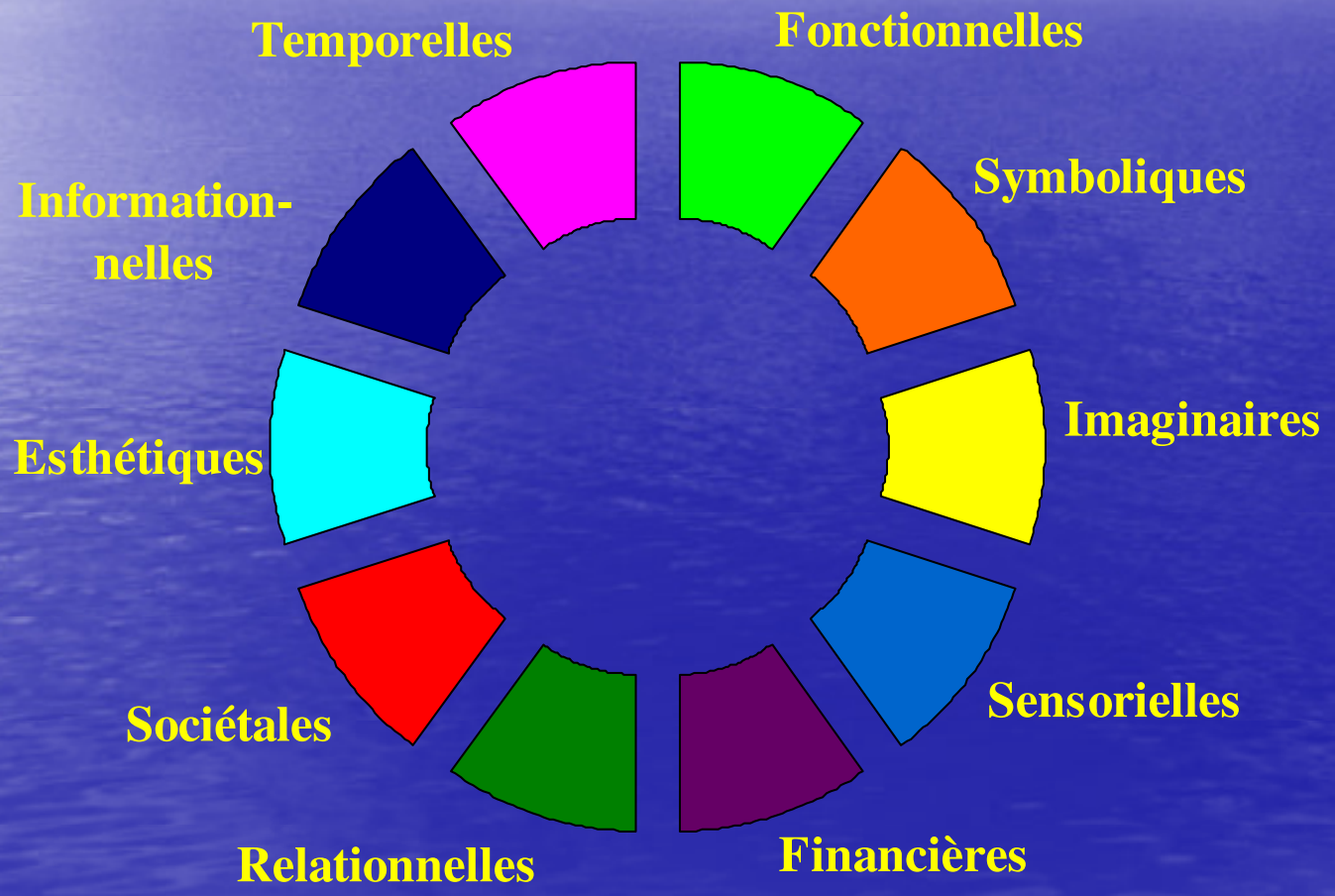


Besoins selon le marketing

Adapté de: Maslow, Abraham H.,1954 , *Motivation and Personality*, Harper and Row, New York, p. 80-107

© Benoit Duguay, 2011

Tout désir, décision ou action est motivé par des attentes



© Benoit Duguay, 2011

Attentes fonctionnelles

Exigences visant les aspects utilitaires :

- Performance
- Facilité d'utilisation
- Durabilité
- Sécurité
- Respect des normes et du cahier de charge

© Benoit Duguay, 2011

Attentes symboliques

Exigences visant l'expression d'une signification ou d'une image :

- Confiance envers une marque
- Mode du moment (informatique dans le nuage)
- Image que le bien ou service donne à l'entreprise
- Modernité technologique

© Benoit Duguay, 2011

Attentes imaginaires

Exigences visant les aspirations profondes :

- Ambitions
- Image de soi
- Compensation pour une estime de soi faible
- Choix du gestionnaire en fonction d'augmenter sa valeur personnelle

© Benoit Duguay, 2011

Attentes sensorielles

Exigences visant le plaisir :

- Satisfaction d'acheter ce que l'on désire
- Satisfaction d'utiliser la technologie la plus récente
- Plaisir des sens (p. ex. l'agrément visuel attaché à l'esthétisme d'un équipement)
- Souvenirs réconfortants évoqués par une marque

© Benoit Duguay, 2011

Attentes financières

Exigences visant le prix :

- Prix le plus bas ou le plus élevé
- Prix VS service, qualité et image
- Modalités de paiement (p. ex. 3 mois de service gratuit en plus d'un contrat ferme)
- Respect des règles d'attribution (p. ex. plus bas soumissionnaire conforme pour appels d'offres gouvernementaux)

© Benoit Duguay, 2011

Attentes relationnelles

Exigences visant la relation avec le fournisseur ou les autres usagers :

- Les achats de biens et services TI requièrent souvent l'intervention d'un représentant
- Service très personnalisé
- « Self-service »
- Suivi après-vente
- Regroupement d'utilisateurs

© Benoit Duguay, 2011

Attentes sociétales

Exigences visant le respect de l'environnement et des populations :

- Responsabilité sociale des entreprises
- Préservation des ressources
- Diminution de la pollution
- Récupération des matières dangereuses
- Réutilisation des matériaux

© Benoit Duguay, 2011

Attentes esthétiques

Exigences visant l'apparence du produit :

- Esthétisme visuel du design d'un produit
- Fonction de normes culturelles et de préférences personnelles
- Intégration du produit dans son environnement (p. ex. le client pour lequel il a fallu repeindre l'ordinateur)

© Benoit Duguay, 2011

Attentes informationnelles

Exigences l'obtention d'information :

- Écouter
- Répondre aux objections
- Informations conviviales, objectives, adaptées au niveau de l'usager
- Informations concernant usages, mode d'emploi, dangers d'utilisation, processus de fabrication
- Impact du Web 2.0
- Uniformité des communications de l'entreprise

© Benoit Duguay, 2011

Attentes temporelles

Exigences visant le temps :

- Immédiateté
- Planification de l'achat dans le processus de budgétisation
- Date de livraison ou de début de service
- Échelonnement des paiements

© Benoit Duguay, 2011

Pour en savoir plus sur les attentes en technologie

Hyperlien